

1 施設概要

施設名	オーベルジュ土佐山		施設所管課	土佐山地域振興課				
指定管理者名	オリエンホテル高知株式会社							
指定期間	平成 20 年 4 月 1 日 ~ 平成 30 年 3 月 31 日		公募・指名の別	公募				
設置目的	中山間地域における自然を活用することにより, 都市との交流及び地域の活性化を図るため。							
業務内容	1. 宿泊施設の管理運営 2. 温泉施設の管理運営 3. レストランの管理運営 4. 公衆トイレの管理運営 5. 駐車場の管理							
施設内容	宿泊棟(客室12室, 定員24人), センター棟, 温泉棟, コテージ4棟, 生産物直売所, 体験加工施設, 公衆トイレ, 駐車場							
職員体制	常勤職員	13人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	36人
	パート職員	0人	アルバイト	23人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 20 年度 (1 年目)		平成 21 年度 (2 年目)		平成 22 年度 (3 年目)		平成 23 年度 (4 年目)		平成 24 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
収入(千円)	200,000	197,487	200,000	195,715	200,000	180,784	180,000	169,511	180,000	176,079
宿泊利用者数(人)	8,000	7,502	8,000	7,410	8,000	7,329	8,000	6,590	7,000	6,718
ダイニング利用者数(人)	7,000	5,229	7,000	6,167	7,000	5,612	7,000	7,311	8,000	7,912
温泉利用者数(人)	23,000	22,294	23,000	22,334	23,000	19,154	20,000	17,844	20,000	17,956
宿泊稼働率(パーセント)	68	64	68	56	68	59	60	54	60	58
収入目標額(千円)	200,000	197,487	200,000	195,715	200,000	180,784	180,000	169,511	180,000	176,079
目標値に対する達成状況について	目標達成率 98.7% 宿泊 93.7% ダイニング 74.7% 温泉 96.9%		目標達成率 97.8% 宿泊 92.6% ダイニング 88.1% 温泉 97.1%		目標達成率 90.3% 宿泊 91.6% ダイニング 80.1% 温泉 83.2%		目標達成率 94.1% 宿泊 82.3% ダイニング 104.4% 温泉 89.2%		目標達成率 97.8% 宿泊 95.9% ダイニング 98.9% 温泉 89.7%	

指標	平成 25 年度 (6 年目)		平成 26 年度 (7 年目)		平成 27 年度 (8 年目)		平成 28 年度 (9 年目)		平成 29 年度 (10 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
収入(千円)	182,000	175,254	180,000	160,007	180,000	176,490	180,000	174,070	180,000	177,272
宿泊利用者数(人)	7,000	6,689	7,000	5,746	7,000	6,544	7,200	6,296	6,500	5,992
ダイニング利用者数(人)	8,000	8,047	8,000	7,567	8,000	6,437	8,000	5,121	8,000	5,579
温泉利用者数(人)	20,000	18,374	19,500	17,581	19,000	16,870	18,000	16,198	18,000	16,138
宿泊稼働率(パーセント)	60	55	60	47	60	53	61	52	55	49
収入目標額(千円)	182,000	175,254	180,000	160,007	180,000	176,490	180,000	174,070	180,000	177,272
目標値に対する達成状況について	目標達成率 96.2% 宿泊 95.5% ダイニング 100.5% 温泉 91.8%		目標達成率 88.8% 宿泊 71.8% ダイニング 94.5% 温泉 90.1%		目標達成率 98.0% 宿泊 93.4% ダイニング 80.4% 温泉 88.7%		目標達成率 96.7% 宿泊 87.4% ダイニング 64.0% 温泉 89.9%		目標達成率 98.4% 宿泊 92.1% ダイニング 69.7% 温泉 89.6%	

※ 宿泊稼働率の算定方法 宿泊稼働率: 総販売室数 ÷ 販売可能室数(16室 × 開館日数)

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 20 年度 (1 年目)	平成 21 年度 (2 年目)	平成 22 年度 (3 年目)	平成 23 年度 (4 年目)	平成 24 年度 (5 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	35,025 人	35,911 人	32,095 人	31,745 人	32,586 人
利用者数:対前年度比	93.3 %	102.5 %	89.4 %	98.9 %	102.6 %
開館日数	363 日	363 日	363 日	364 日	363 日
利用状況についての評価	<p>宿泊:ガソリン高騰や物価高、全国的な景気の悪化により旅行経費を抑える傾向にあり全体的に取り巻く環境は厳しい状況にあった。ダイニング:10周年記念イベントとして「星空ロビーコンサート&ディナー」を開催し環境を活かした取組みができた。温泉:地元の源泉が使用できず鏡地域の源泉を使用していることに対し、リピーター確保に尽力しました。</p>	<p>宿泊:電話からWEB予約へと大きく流れが変化した時期。自社ホームページの内容も「見せる」ページを増やし利用動機をくすぐるプランを販売。(一例)地元生産者と行く「ブルーベリー収穫体験プラン」。ダイニング:床座からイス・テーブルへと改修し全面リニューアルをおこないました。温泉:地元の源泉が再開し、新規顧客獲得の為スタンプカード開始</p>	<p>宿泊:龍馬伝や高速道路の無料化など影響もあり県外客が多い宿泊利用者数は前年対比114%と好調。ダイニング:地域循環型への取組みをテーマに「流転会席」と命名し地元生産者と素材を献立に記入し本物にこだわる土佐山らしいメニュー開発に取り組んだ。温泉:日々の出来事「支配人日記」をHPで毎日更新し土佐山の四季を表現し利用動機につなげました。</p>	<p>東日本大震災の影響もあり国内旅行を控える傾向の中、サービスの充実と地域食材のこだわりを追求した事により、JTB協定旅館ホテル連盟によるアンケート評価では、最優秀賞を受賞。また、JAL(日本航空)国内線ファーストクラス機内食にて「本物のこだわり食材」にて土佐山の食材をふんだんに使用した料理を提供し沢山のメディアで紹介され好評でした。</p>	<p>利用客のニーズが大きく変化してきたことによりサービスの見直し、情報発信の見直し等をおこないました。宿泊においてはお客様の受入れを再開し家族利用の促進を開始、また、情報発信では、土佐山の四季の移り変わりを表現した「土佐山の旬」(二十四節気・七十二候に情報更新)を開始し、日帰り利用(ダイニング・温泉)の利用促進につながった。</p>

	平成 25 年度 (6 年目)	平成 26 年度 (7 年目)	平成 27 年度 (8 年目)	平成 28 年度 (9 年目)	平成 29 年度 (10 年目)
利用者数(レストラン・温泉の利用者を含む)	33,110 人	30,894 人	29,851 人	27,615 人	27,709 人
利用者数:対前年度比	98.4 %	93.3 %	96.6 %	92.5 %	100.3 %
開館日数	363 日	360 日	361 日	359 日	358 日
利用状況についての評価	<p>「県庁おもてなし課」等のプロモーション効果もあり前半は好調、9月～10月の大型台風、2月の大雪の影響もありキャンセルが多発しましたが3月には消費税増税の駆け込み効果もあり前年を確保。またウエディングの受入れを開始し、ここでしか体験できない演出ができました。温泉に関しては地域との連携イベント等により新規顧客が増えてきました</p>	<p>消費税増税や8月の大型台風による地域災害の影響もあり各部門の利用人数が減少。県外旅行会社へ積極的な提案営業をおこない本物志向のお客様向けの提案が成立。また地域特産物を活かした収穫体験ツアー等の受入れは今後の循環型の宿泊形態が見えた。温泉と食事をセットにした日帰りツアーの企画も商品化され、県外に向けた商品開発に手応えを感じた。</p>	<p>プレミアム旅行券や商品券等の影響もあり宿泊は活発に動きましたが、大雨災害による道路工事が3ヶ所(245日間)あった影響もあり日帰り利用人数が減少。顧客管理充実を目的にフロントシステムの新規入替を実施し、動向やリピーター対策及びサービス向上に繋がっている。またダイニングのグランドメニューをリニューアルし、サービスの見直しも行った</p>	<p>接遇研修や人材育成の取り組みにより接客レベルが向上、それに伴う口コミ評価向上が年度後半以降の宿泊集客増加に顕著にあらわれてきました。また、大規模な施設メンテナンスの実施によりお客様のストレスを解消するなど客室満足度評価の改善にも繋がりました。</p>	<p>宿泊:より質の高いサービスを目的に料理内容のリニューアルを中心とした宿泊単価の見直しを行ったことにより、前年を下回った。レストラン:口コミによる市内からのお客様の増加及び県外旅行代理店への営業の成果が出てきている。温泉:10月の台風から客足が鈍くなり、施設に来るまでの山の倒木状況を気にされる(不安に思っている)方が多い。その他:10月に2回の台風が上陸し、全館停電(2日間)</p>

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 20 年度 (1 年目)	平成 21 年度 (2 年目)	平成 22 年度 (3 年目)	平成 23 年度 (4 年目)	平成 24 年度 (5 年目)
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)	150,271	151,155	144,640	130,689	134,658
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)	23,501	20,882	16,565	20,659	22,556
	温泉部門収入	14,395	14,314	12,553	11,748	11,735
	その他収入	9,320	9,364	7,026	6,415	7,130
	収入計	197,487	195,715	180,784	169,511	176,079
支出	仕入高	39,430	40,575	43,590	44,141	44,038
	人件費	52,635	47,378	45,386	47,464	47,078
	光熱水費	18,181	18,707	20,311	19,723	20,800
	保険料	100	131	100	143	241
	委託料	8,161	4,376	3,395	3,390	4,386
	修繕費	9,616	11,914	8,618	4,991	7,438
	事業費	0	0	0	0	0
	消費税及び地方 消費税	0	0	0	0	0
	その他の公課費	84	104	30	47	26
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	51,780	51,939	48,409	45,690	47,636
	支出計	179,987	175,124	169,839	165,589	171,643
差引収支 (収入計-支出計)		17,500	20,591	10,945	3,922	4,436

		平成 25 年度 (6 年目)	平成 26 年度 (7 年目)	平成 27 年度 (8 年目)	平成 28 年度 (9 年目)	平成 29 年度 (10 年目)
収入	宿泊部門収入 (1泊2食付)	135,487	122,665	139,581	141,844	140,861
	利用料金収入 (ダイニング・宴会)	22,247	20,767	21,356	15,980	20,249
	温泉部門収入	11,533	10,951	10,475	10,008	9,962
	その他収入	5,987	5,624	5,078	6,238	6,200
	収入計	175,254	160,007	176,490	174,070	177,272
支出	仕入高	43,231	36,928	38,631	36,367	37,687
	人件費	49,610	46,615	45,536	49,930	59,810
	光熱水費	24,050	20,579	16,791	16,292	19,549
	保険料	364	231	154	340	360
	委託料	3,423	2,983	4,881	4,102	3,922
	修繕費	5,422	7,171	8,311	5,888	6,313
	事業費	0	0	0	0	0
	消費税及び地方 消費税	0	0	0	0	0
	その他の公課費	42	16	81	18	36
	事業所税	0	0	0	0	0
	その他	45,590	41,190	48,866	49,989	55,488
	支出計	171,732	155,713	163,251	162,926	183,165
差引収支 (収入計-支出計)		3,522	4,294	13,239	11,144	▲ 5,893

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 20 年度 (1 年目)	平成 21 年度 (2 年目)	平成 22 年度 (3 年目)	平成 23 年度 (4 年目)	平成 24 年度 (5 年目)
① 売上原価(仕入高)率	20.0 %	20.7 %	24.1 %	26.0 %	25.0 %
② 人件費比率	29.2 %	27.1 %	26.7 %	28.7 %	27.4 %
③ 利用者1人当たりの 管理コスト	5,138.8 円	4,876.6 円	5,291.8 円	5,216.2 円	5,267.4 円
④ 外部委託費比率	4.5 %	2.5 %	2.0 %	2.0 %	2.5 %

	平成 25 年度 (6 年目)	平成 26 年度 (7 年目)	平成 27 年度 (8 年目)	平成 28 年度 (9 年目)	平成 29 年度 (10 年目)
① 売上原価(仕入高)率	24.7 %	23.1 %	21.9 %	20.9 %	21.3 %
② 人件費比率	28.9 %	29.9 %	27.9 %	30.6 %	32.7 %
③ 利用者1人当たりの 管理コスト	5,186.7 円	5,040.2 円	5,468.9 円	5,899.9 円	6,610.3 円
④ 外部委託費比率	2.0 %	1.9 %	2.9 %	2.5 %	2.1 %

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 売上原価(仕入高)率	収入の総額に対して仕入高の占める割合を表す。
② 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
③ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
④ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		平成 20 年度 (1 年目)	平成 21 年度 (2 年目)	平成 22 年度 (3 年目)	平成 23 年度 (4 年目)	平成 24 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙	アンケート用紙	アンケート用紙	アンケート用紙	アンケート用紙・ロコミ
	② 調査期間	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日
	③ 配布数	7,502	7,410	7,329	6,590	6,718
	④ 回収数				192	115
	⑤ 回収率	— %	— %	— %	3 %	2 %
調査結果		処分済	処分済	処分済	この年は、利用稼働を中心に調査をおこない、ニーズにあったサービスを探りました。 ① 家族との親睦33% ② おいしいものを求めて27% ③ 休養リラックス17%	① 施設設備 良い20/改善8/悪い15 ② 接客 良い14/改善1/悪い3 ③ 食事 良い13/改善1/悪い6 ④ その他 良い15/改善10/悪い9

		平成 25 年度 (6 年目)	平成 26 年度 (7 年目)	平成 27 年度 (8 年目)	平成 28 年度 (9 年目)	平成 29 年度 (10 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ	アンケート用紙・ロコミ
	② 調査期間	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日	4月1日～3月31日
	③ 配布数	6,689	5,746	6,544	6,296	5,992
	④ 回収数	145	132	126	109	169
	⑤ 回収率	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %
調査結果		① 施設設備 良い26/改善16/悪い5 ② 接客 良い20/改善10/悪い4 ③ 食事 良い15/改善10/悪い4 ④ その他 良い10/改善17/悪い4	① 施設設備 良い35/改善12/悪い7 ② 接客 良い21/改善6/悪い3 ③ 食事 良い19/改善10/悪い1 ④ その他 良い6/改善10/悪い2	① 施設設備 良い32/改善17/悪い8 ② 接客 良い17/改善8/悪い1 ③ 食事 良い20/改善10/悪い0 ④ その他 良い8/改善5/悪い0	① 施設設備 良い18/改善22/悪い0 ② 接客 良い21/改善4/悪い0 ③ 食事 良い18/改善8/悪い0 ④ その他 良い1/改善17/悪い0	① 施設設備 良い38/改善42/悪い0 ② 接客 良い24/改善8/悪い0 ③ 食事 良い21/改善7/悪い0 ④ その他 良い16/改善13/悪い0

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
平成29年4月	チェックインがビジネスホテルのようで味気ない	チェックイン時にウエルカムスイーツサービスを実施

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0	
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	2	2.0	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59	59.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	4	4	3.3	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	5	4.0	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	3	3	3.0	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	4	4.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	5	5.0	
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	4	4.0	
7 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	3	3	3.0	
8 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	4	4	3.3	
配点40点(8項目×5点)		小計	32	32	29.6

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	2	2	2.3
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	2	2.0
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0
配点15点(5項目×3点)		小計	12	12
			12	12.3

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	40 点	32 点	80 %	32 点	80 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	12 点	80 %
合計	115 点	103 点	90 %	103 点	90 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
21	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理については、計画通り実施しています。 ・時代のニーズに合わせたサービスの向上に努めています。 ・地産地消の考え方のもと、地元食材を大幅に活用したメニューづくりに努めています。
22	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理につきましては、日々の業務報告及び年間営繕計画をもとに適正に管理しております。 ・徹底的に地産地消にこだわり、地域生産者との定期的な話し合いを行い、年間を通じて計画的な食材利用が可能になりつつあります。
23	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度は、東日本大震災の影響もあり大変厳しい状況の中、地域資源の見直しと付加価値の高い商品の販売、情報発信に努めて参りました。また従業員研修、セミナー等も積極的に参加し全従業員で共有することにより、サービスの品質向上と施設の役割を再認識することができました。今後は、土佐山地域全体をフィールドとした交流人口拡大に向けた事業を開発販売し、地域振興のために努力して参ります。
24	<ul style="list-style-type: none"> ・“本来あるべき姿”を考え、地域に密着した食の充実やサービスの見直しを行い、お客様の口コミ等の評価も高くなってきました。引き続き地域と連携の下、地域資源を活かした特色のある施設運営を行なって参ります。また、災害時マニュアル、施設管理の見直しを行い、利用者が安心して利用できる対応やサービスの向上に努めてまいります。
25	<ul style="list-style-type: none"> ・15年の節目を迎え、今まで以上に地域と連携した取組を良好に行っております。特に地元実行委員会との連携によるイベントをきっかけに、外来客の利用人数増につながりました。 ・サービスに関してはアンケートの実施及び顧客カルテの作成による利用者分析を徹底的に行うことによりリピーター率が向上いたしました。リピーター率15.5%(前年11.7%) ・職員の増員による人員体制の強化及び部署間連携による内部体制の強化を行いました。
26	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度より順調に増加していた利用人数でしたが、7月下旬から8月上旬の大雨・台風・その後の風評被害等が9月以降も影響し、利用人数を伸ばすことができませんでした。しかし、非常事態における施設の存在(対応)が、地域住民の方へも安心と安全を確保できたと考えております。 ・宿泊のお客様へ特産の柚子玉サービス(期間限定)を実施し、大変喜んでいただきました。 ・地元食材の利用増に向け、生産者と料理長の情報交換会の実施や、交流人口増に向けた地元主催のイベント等に積極的に係り、地域との連携を活かした施設運営をおこなって参りました。

27	<ul style="list-style-type: none"> 顧客管理及び予約管理の充実を図る為、フロントシステムの入替を実施。また、ホームページのリニューアルもおこない新規顧客の取り込みを狙った運営をはじめました。 地域の活性を充実させる取組みとして、地元素材を活用したオリジナルハーブティーの開発や、地元生産者が初めて手掛ける農作物も率先して料理に使用し、生産意欲の向上に繋がるよう努めました。 施設管理につきましては、ホテル棟漆喰壁全面塗替え、コテージ改修工事(2棟)を実施。 職員研修の実施(人財育成研修・宿泊体験研修・機械設備取扱い研修・食物アレルギー対策研修 等) 常駐支配人の配置が完了いたしました(平成28年3月1日～)
28	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度向上を図る為、外部講師によるマナー研修を1年間実施、また人材育成の取組みとしてトレーナー育成、OTC(オペレーション・トレーニング・チェック)を導入、ネットエージェントの口コミ評価が4.7点(5点満点)まで向上し成果をだすことができました。 宿泊者への新サービスとしてカフェでのウェルカムスイーツサービスを開始、地元のお茶を使用したオリジナルハーブティーと地元産食材を使用したスイーツが好評を得ています。 施設管理につきましては、ホテル棟の空調設備の新規入替え、外壁塗装、客室家具の大規模補修を実施しました。 地域との連携に関しては、地元中川での各種イベント・生産者との連携・とさやま開発公社とスイーツでの連携・土佐山アカデミーと情報発信等の連携により、今まで以上に交流人口が活発になってきました。
29	<p>顧客ニーズの把握をアンケート、口コミだけでなく、接客時における会話などから潜在的なニーズの把握と理想顧客像を分析し、新たなプラン販売を実施。また、地域素材を活かした体験メニュー(たけのこ掘り)も実施し、季節ごとの体験メニューの開発を行いました。また、「花でもてなす地域づくり」として、施設の対岸の山に「花桃」の苗を80本植え、地域の将来につながる取組みを実施。その他、施設管理責任者の設置、職員研修(外部専門講師によるマナー研修・住民講師を招いての地元を知る研修)の実施、顧客管理に伴うネット環境改善の検討を行いました。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
21	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、概ね適正に施行されている。 様々な方法でお客様のニーズを把握し適正に対応するとともに、新たなサービスの提供も積極的に実施されている。 お客様と地域の交流を考慮したイベント等の企画を積極的に実施してもらいたい。
22	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については、概ね適正に管理されている。 利用者数特に温泉の利用者の減少が見受けられ、対応策を講じる必要がある。 集客のためのイベントや地域との交流事業を積極的に実施し、交流人口の拡大を図ってもらいたい。
23	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理については概ね適正に管理されていますが、施設の利用者数の減少傾向に歯止めがかからない状態となっています。地域密着型のホテルであることを再認識したうえで、施設の管理運営や地域と連携した取組に影響しないよう、原因等を十分に検証し、対策を講じる必要があります。また、安全衛生、食品衛生、防犯・防災といったホテルならではのリスク管理の徹底を図っていく必要があります。
24	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、接客等は適正に行われているが、24年度途中から常駐の支配人が不在となっているため、苦情処理、職員研修、緊急時の対応等におけるリスクを指摘したうえで、すみやかに適当な人材を常駐支配人として配置するよう指示し、指定管理者側もこれを承諾している。 浴槽水の法定検査がH21年2月以降実施されておらず、平成25年3月4日に高知市生活食品課から指摘あり。また、本件の市所管部署への報告も遅かった。このため、関連法令に基づく点検等の実施徹底と、異常発生時に速やかな報告を行うよう指導した。
25	<ul style="list-style-type: none"> 人員配置面の見直し、南海地震等を想定した緊急体制の整備等により、実施体制が強化され、業務の履行状況は改善された。 アンケートの結果や、利用者の意見を定期的に確認し、サービスに反映する体系的な仕組みづくりを行うことで、サービスの品質を向上させる取組を行うべきである。
26	<ul style="list-style-type: none"> 天候等の影響から利用者数が減少し、収入額が大幅に減少している。過去の宿泊者に対する働きかけによるリピート率の向上、新規宿泊者獲得のための話題性ある自主的な取組が不足している。 ろ過施設等、設備利用方法の工夫によってコストダウンを実現した点は評価できる。
27	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年度に発生した災害に伴う工事による通行止め等の影響もあったが、利用者数の減少に歯止めがかからない状態となっている。27年度終盤に配置された常駐支配人が中心となって、利用者数の増加に向けて、ニーズ分析と新たなサービス等の実施が求められる。 外壁の漆喰塗り直しやコテージのテラス修繕等を独自予算で行うなど、維持管理に関しては積極的な対応が行われている。
28	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度に続いて収支が10,000千円を超えていることから、経営合理化が図られている一方で、利用客から不満の声があった客室空調設備の更新工事等といった、適正な維持管理の支出も行われていることは評価できる。 平成26年度以降から続く利用客数の減少傾向に歯止めをかけるための分析及びサービスの実施が必要である。
29	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度は、宿泊者数の増のため質の高いサービスの提供に向けて、人的体制の整備(増員)を行ったが、台風災害による施設の停電やアクセス道路の通行止めなどにより増員に至らなかったため、総収入は増となったものの、支出では人件費の増額が上回ったため赤字となった。人的体制の見直し等を含め安定した適正な経営が必要である。 経年劣化に伴う修繕を計画的に実施するとともに、ベッドマットの入替えも行っており、適正な維持管理費の支出も行われていることは評価できる。

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59.0 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	29.6 点	74 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.3 点	82 %	
合計	115 点	100.9 点	88 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>概ね適切な管理運営がなされていると考えます。アンケート回収率を向上させるとともに、利用者ニーズの把握方法を工夫することで、さらなる顧客確保に向けた取組みを期待します。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
21	A	- 点	職員研修において、パート職員への研修ができていない状況ですが、雇用形態に関わらず、事業計画に定める研修を確実に実施するよう取り組んでください。また、設備故障時の対応について、マニュアルの再検討や職員研修により、より良いサービスの提供ができる施設となるよう取り組んでください。
22	S	- 点	緊急避難訓練などの緊急時の対応については、来館者の安全確保を第一として、さらに充実させるよう対応をお願いします。併せて、施設設置の所期の目的である地域の交流・振興の場としての役割が果たされるよう、一層の取組を期待します。また、経年により今後必要性が見込まれる施設の大規模改修などへの対応についても、所管課と指定管理者による協議が必要ではないかと考えます。
23	S	- 点	施設の維持管理面においては、概ね適切な状況と思われます。避難訓練に関することなど運営において十分ではなかった部分が見受けられますが、宿泊施設として、来館者の安全確保については、最優先での取組を求めます。
24	S	- 点	「履行の確認」の項目において、見直しが必要な項目が大幅に増えていますので、施設所管課と協議しながら改善に取り組んでください。施設維持管理や避難訓練に関することなど運営において十分ではなかった部分が見受けられますので、宿泊施設として、来館者の安全確保については、最優先での取組を求めます。

25	S	- 点	「履行の確認」の項目において、利用者の安全確保など前回指摘した事項が一定改善がみられ、概ね適切な管理運営がなされていると考えます。なお、利用率向上のための更なる取組をお願いします。
26	A	- 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えますが、従業員に対する研修及び自主事業の実施等見直しが必要な項目がありますので、施設所管課と協議しながら改善に取り組んでください。また、利用者ニーズを把握し、顧客ターゲットの洗い出し及び見直しを実施することにより、新規利用者の獲得策を検討していただくようお願いします。
27	A	- 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、自主事業については、計画的に実施できるよう体制の見直しを図ってください。また、今後は更なる顧客満足度の向上に努めるとともに、利用者の増加につなげる取組として、外国人観光客への対応のほか、地域や施設の魅力の積極的な発信等に取り組んでいただくようお願いします。
28	A	101.7 点	概ね適切な管理運営が実施されていると考えます。策定済みの地震対応マニュアルに最新の県方針を踏まえた改訂をお願いします。また、利用者アンケートの回収率が低いため、実施方法等の工夫をしていただき、適切なニーズ把握に努めていただきたいと考えます。
29	A	100.9 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。アンケート回収率を向上させるとともに、利用者ニーズの把握方法を工夫することで、さらなる顧客確保に向けた取組を期待します。

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応